

DELIBERA N. 78/2020

**XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/254987/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 17/12/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 09/03/2020 acquisita con protocollo n. XX del 09/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato avente cod. cliente n. XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) con fattura n. 191026791 del 2 maggio 2019 riceveva un addebito di 100 euro a titolo di "Contributo mancata restituzione modem";
- b) con pec del 10 giugno 2019 contestava la fattura, allegando la ricevuta di Poste Italiane attestante l'avvenuta restituzione dell'apparato nei termini previsti dal contratto, spedito il 4 maggio 2019;
- c) nonostante ciò, né la somma veniva rimborsata, né il reclamo riscontrato;
- d) dopo mesi, la somma veniva rimborsata.

In base a tali premesse, l'istante chiede l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 10 giugno 2019, quantificato in euro 300.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il 4 dicembre 2019 la somma contestata è stata rimborsata mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'istante;
- 2) il 4 luglio 2019 Tiscali riscontrava via sms il reclamo del 10 giugno precedente, invitando il cliente a rinviare il cedolino relativo alla restituzione del modem, in quanto pervenuto non leggibile;
- 3) il 9 luglio 2019 il cliente inviava il suddetto cedolino, questa volta leggibile, e Tiscali, il 2 agosto 2019, emetteva la nota di credito che stornava la fattura contestata ed inseriva il rimborso di 100 euro;
- 4) il 22 agosto 2019 confermava per iscritto all'utente quanto effettuato;

5) il reclamo è stato accolto ed in tale ipotesi non è necessario un riscontro scritto, cosa che comunque è stata fatta il 22 agosto 2019, pertanto la procedura è pretestuosa e finalizzata alla liquidazione di indennizzi spropositati ed ingiustificati.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alla deduzioni avversarie, l'istante, dopo aver ribadito quanto già rappresentato nel formulario GU14, specifica che Tiscali ha risposto al reclamo del 10 giugno 2019 via sms; che il 9 luglio 2019 inviava un nuovo reclamo tramite pec, allegando nuovamente il cedolino di spedizione e sino al 5 dicembre non riceveva alcun riscontro dal gestore; che il rimborso della somma contestata avveniva il 4 dicembre 2019; che la nota del 22 agosto 2019 non è mai pervenuta e che il riscontro per facta concludentia è tardivo. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

In via preliminare, va evidenziato che sia in sede di istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/208139/2019), sia in sede di formulario UG, l'istante lamenta il mancato riscontro al reclamo del 10 giugno 2019. Tale reclamo, tuttavia, risulta essere stato riscontrato dal gestore con la nota del 4 luglio 2019, elemento questo pacifico fra le parti (si veda, a questo proposito, la memoria di replica attorea in cui l'istante espressamente dichiara che "a tale primo reclamo Tiscali rispondeva via sms,....").

Per quanto concerne l'ulteriore contestazione relativa alla successiva segnalazione del 9 luglio 2019, si evidenzia quanto segue.

In via preliminare, si osserva che sia nell'istanza UG che nell'istanza GU14, entrambe ampiamente successive alla data del 9 luglio 2019 (rispettivamente, istanza UG del 22 novembre 2019 ed istanza GU14 del 9 marzo 2020), la contestazione è limitata al reclamo del 10 giugno 2019. Solo nelle memorie di replica, e solo dopo che il gestore nei propri scritti ha menzionato la segnalazione del 9 luglio 2019, l'utente ha avanzato le proprie doglianze anche con riguardo a quest'ultima. A questo proposito si precisa che nelle memorie di replica non possono introdursi contestazioni nuove, sia perché su tali questioni non si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione, sia perché, diversamente, si produrrebbe una lesione del diritto di difesa della controparte, la quale non avrebbe alcuna possibilità di dedurre in punto.

Comunque, al di là di tali rilievi di carattere procedurale, sta il dato sostanziale secondo il quale il contratto, alla data del 9 luglio 2019, era cessato, elemento che si desume da due elementi: da un lato, infatti, la richiesta di 100 euro per la mancata restituzione del modem presuppone necessariamente la cessazione del contratto collegato all'utilizzo del

dispositivo; dall'altro, l'istante stesso, nella propria memoria di replica, afferma di aver manifestato a mezzo pec la propria volontà di cessare il contratto con Tiscali il 7 febbraio 2019. Tanto premesso, si evidenzia che l'obbligo di riscontrare il reclamo trae la propria origine dal contatto, e termina con la cessazione del vincolo medesimo, fonte della relativa obbligazione; pertanto, fermo l'obbligo, in capo all'operatore di restituire eventuali somme percepite indebitamente, non sussiste per lo stesso l'obbligo di rispondere in forma espressa al reclamo di chi non è più cliente o, quantomeno, nello stringente termine perentorio dei 45 giorni, contemplato dall'articolo 3.3 della Carta dei servizi Tiscali.

In relazione a tanto, considerato che la contestazione riguardante il reclamo del 9 luglio 2019 è stata avanzata per la prima volta in sede di memorie di replica; che il contratto, a quella data, era già cessato e che, comunque, la nota di credito è stata emessa a meno di un mese di distanza dalla contestazione (nota di credito n. 198406109 del 3 agosto 2019) e che l'interesse del cliente è stato, effettivamente, soddisfatto con la restituzione dell'intero importo oggetto di contestazione, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, via XX, XX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli